

## Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, unitamente alle Condizioni Generali di contratto allegata alla proposta di contratto, risponde alle esigenze di fissare principi e regole nei rapporti tra operatori di telecomunicazione che erogano servizi al pubblico e ai Clienti.

E' un documento che New Assistent ha redatto in favore della tutela del Cliente ed è suscettibile a continui aggiornamenti dovuti all'innovazione tecnologica, all'organizzazione aziendale, ai suggerimenti dei Clienti e a specifiche disposizioni normative.

La Carta dei Servizi è strutturata in tre parti:

- i principi adottati nell'erogazione e negli standard di servizio
- i parametri di qualità e gli strumenti di valutazione
- la tutela del Cliente, cioè le regole che governano il rapporto tra New Assistent e il Cliente e che garantiscono la tutela dei diritti del Cliente finale.

E' stata redatta in linea con l'articolo 10 del DPR n. 318 del 19 settembre 1997, dal titolo "Regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle Comunicazioni" che individua una serie di obblighi del gestore volti a garantire la qualità dei servizi di telecomunicazione e in linea con la Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n°179/03/cons.

La Carta dei Servizi è richiamata nelle condizioni generali di contratto, ed è disponibile nel sito internet di New Assistent Srl.

### Principi

La Carta dei servizi New Assistent si ispira ad alcuni principi fondamentali, indicati all'articolo 3 n°179/03/CONS così come di seguito dettagliato.

#### 2.1 Uguaglianza e imparzialità

New Assistent fornisce i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti, non discriminandoli per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

L'attività di New Assistent si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità e in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e la normativa di riferimento.

#### 2.2 Continuità

New Assistent si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata della irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

#### 2.3 Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio ed inoltrare reclami.

Dette informazioni possono essere formulate al numero 0733/825453 (chiedendo di essere contattato da un responsabile commerciale), agli indirizzi e/o numeri di fax riportati nelle singole Condizioni Generali di contratto.

New Assistent acquisisce periodicamente il livello di soddisfazione dei Clienti circa la qualità dei servizi erogati e si impegna, in modo sistematico a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con i Clienti stessi.

#### 2.4 Cortesia

New Assistent ricerca con i propri Clienti un approccio basato sulla cortesia, favorendo in modo particolare l'ascolto alle necessità e l'impegno ad una tempestiva risposta.

In tale contesto il personale addetto all'assistenza della clientela è adeguatamente formato nel rispetto di tali principi.

#### 2.5 Efficacia e efficienza

New Assistent persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali sempre più funzionali e performanti allo scopo.

#### 2.6 Diritto di scelta

New Assistent, nell'ambito del rispetto del diritto di scelta del Cliente, si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

### New Assistent srl

## Parametri di Qualità

### 3.1 Parametri qualitativi dei servizi

New Assistant svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri clienti. Le analisi degli standard di qualità. I principali parametri di qualità monitorati da New Assistant sono:

- Tempi di attivazione nel rispetto di quanto espresso nei paragrafo 3.2
- Tempi di risoluzione delle irregolarità nel rispetto di quanto espresso nei paragrafo 3.3

### 3.2 Attivazione dei servizi

New Assistant fatto salvo i casi di particolare difficoltà tecnica attiva i servizi di norma come di seguito specificato:

Famiglia di servizi Giorni solari\*

- Soluzioni connettività 90gg
- Progetti speciali (definiti nella proposta di caso in caso)

\*Tali tempi si intendono dal perfezionamento della richiesta di attivazione ed escluso i giorni di indisponibilità del Cliente.

Nel caso in cui New Assistant non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 4.4

### 3.3 Irregolare funzionamento dei servizi

New Assistant si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.

Nei casi di lavori di manutenzione programmata, ove siano necessarie sospensioni e/o limitazioni del Servizio, New Assistant informerà preventivamente il Cliente con almeno 16 (sedici) ore lavorative di anticipo.

Nel caso in cui New Assistant non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 4.4

### 3.4 Reclami riguardanti gli importi addebitati

I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati per iscritto a New Assistant entro 30 giorni dalla data di emissione fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati.

Gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata.

L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, New Assistant informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica.

New Assistant sospende, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo, l'applicazione dell'indennità di mora.

Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da New Assistant, il Cliente è tenuto a pagare una indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata sulla fattura nella misura del Tasso di Riferimento aumentato di 5 (cinque) punti (sempre comunque nei limiti di quanto previsto dalla L.108/96).

Inoltre qualora il reclamo non sia stato accettato e il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata dovrà essere pagata dal Cliente entro la data che sarà comunicata da New Assistant.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, New Assistant provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, entro 60 giorni dalla conclusione delle necessarie verifiche, con l'accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente.

Nel caso in cui New Assistant non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo punto 4.4

### 3.5 Fatturazione del servizio

New Assistant invia la fattura al Cliente con almeno 5 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, salvo il caso di disguidi causati da terzi.

## 3.6 Modalità di pagamento

### New Assistant srl

New Assistant si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. Tale modalità di pagamento sono indicate nel modulo d'ordine sottoscritto dal Cliente.

New Assistant in relazione alla tipologia del servizio offerto, può accettare le seguenti modalità di pagamento: Bonifico su Conti Correnti Bancari e SDD.

Alla sottoscrizione del contratto verrà indicato al Cliente quale tipologia di pagamento è in essere per il servizio scelto.

New Assistant si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a New Assistant. Durante la vigenza del rapporto contrattuale, il Cliente ha diritto di modificare la modalità di pagamento del servizio erogato, scegliendo tra le opzioni previste contrattualmente dal servizio e comunque nei limiti di quanto sottoscritto. Tale comunicazione dovrà essere inviata per iscritto a:

New Assistant Srl - Via Riva Del Pescatore, 30 – 63900 Fermo

### 3.7 Calcolo del traffico e documentazione addebiti

New Assistant calcola gli importi dovuti sulla base della misurazione del consumo del servizio fruito.

### 3.8 Informazioni alla Clientela

New Assistant garantisce ai propri Clienti la piena informazione circa la modalità di prestazione dei servizi. New Assistant comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- al presente documento
- alle modifiche della condizioni economiche e tecniche del servizio del Cliente
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio.

### 3.9 Uso razionale ed educativo del consumo, disabilitazione accesso siti

Il servizio di accesso standard di New Assistant non prevede un sistema di inibizione a siti non desiderati.

## **Tutela del cliente**

### 4.1 Rapporti tra New Assistant ed i Clienti

New Assistant ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi. A tale scopo New Assistant adotta procedure volte a semplificare il normale esercizio dei diritti e l'assolvimento degli obblighi da parte del Cliente.

New Assistant assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

New Assistant fornisce un servizio telefonico di assistenza, 0733/825453, attivo dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle 14,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì, al quale il Cliente può segnalare disservizi, chiedere contatti commerciali ed amministrativi.

Le informazioni sui servizi resi da New Assistant sono disponibili nelle Condizioni Generali di Contratto, che vengono fornite al momento della sottoscrizione del servizio.

### 4.2 Tutela della riservatezza

New Assistant si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/03 e successive integrazioni.

Il Cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato da parte di New Assistant, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse / ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

New Assistant al momento della sottoscrizione del contratto fornisce l'obbligatoria informativa circa l'utilizzo dei dati del Cliente da parte di New Assistant.

Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a:

New Assistant Srl , Via Riva Del Pescatore , 30 – 63900 Fermo

### 4.3 Procedure di reclamo

## **New Assistant srl**

Il Cliente ha diritto a presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta, delle condizioni generali di contratto e/o della fornitura dei Servizi.

Tali reclami potranno essere portati a conoscenza di New Assistant:

- Telefonicamente al numero 0733/825453
- Via telematica all'indirizzo e-mail [info@newassistant.it](mailto:info@newassistant.it)
- Per iscritto, inviandolo a : New Assistant Srl Via Riva Del Pescatore , 30 – 63900 Fermo

New Assistant assicura la reperibilità dei reclami presentati.

New Assistant fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare risposta al Cliente entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, New Assistant informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica.

Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con New Assistant, possono essere risolte applicando le procedure previste dalla Delibera della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n° 182/02/CONS.

#### 4.4 Indennizzi

Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti num. 3.2, 3.3, 3.4, e fatte salve le precisazioni indicate, il Cliente ha diritto ad un indennizzo, per ogni giorno solare, pari al 50% del canone giornaliero del contratto sottoscritto fino ad un massimo di 20 gg solari. New Assistant corrisponderà gli indennizzi dovuti al Cliente sulla prima fattura successiva utile.